

**Analisis Pengaruh Pelayanan, Produk, Citra, Teknologi dan Lokasi
terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi pada Bank BRI di Semarang)**

TANIA VISKA ARDHITASARI

(Pembimbing : Guruh Taufan Hariyadi, SE, M.Kom)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201102363@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

BRI merupakan bank pertama milik pemerintah, BRI menjadi salah satu bank terbesar milik pemerintah, bahkan jumlah nasabahnya pun tercatat yang paling banyak di antara bank-bank sekelasnya. BRI adalah bank tertua di Indonesia tetapi peringkatnya tidak dapat menduduki di peringkat nomor satu. Bank BRI menjadi leader perbankan tetapi di data top brand indeks 3 tahun terakhir ini mengalami penurunan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan, produk, citra, teknologi dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI di Semarang. Data penelitian ini didapat dari hasil penyebaran kuisioner dengan responden yang berjumlah 120 nasabah Bank BRI pada tahun 2016. Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Model persamaan tersebut diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS for windows versi 20. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa variabel pelayanan yang paling berpengaruh signifikan dan berhubungan positif. Variabel produk, citra, teknologi dan lokasi berpengaruh signifikan, dan berhubungan positif. Dan secara bersama-sama variabel pelayanan, produk, citra, teknologi dan lokasi mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI di Semarang.

Kata Kunci : Pelayanan, Produk, Citra, Teknologi, Lokasi , Kepuasan Nasabah

**Analysis of The Influence of Services, Products, Image, Technology
and Location on the Customer Satisfaction
(Study at Bank BRI in Semarang)**

TANIA VISKA ARDHITASARI

(Lecturer : Guruh Taufan Hariyadi, SE, M.Kom)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201102363@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

BRI is the first Government owned bank, BRI became one of the largest government owned bank, even the number of its customers no matter the most recorded many of the banks in his class. BRI is the oldest bank in Indonesia but its rank could not be settled in the ranking of number one. Bank BRI became the leader of banking but in top brand index data last 3 years this decline.

This study aims to determine how much the influence of services, products, image, technology and location on customer satisfaction at Bank BRI in Semarang. The research data is obtained from the results of questionnaire with the respondents from 120 customers of Bank BRI in 2016. The data of this study is analyzed using multiple linear regression analysis.. The equation modeling is processed using SPSS for Windows version 20. The result from this study is that services variables have the most significant influence and positively related. Products, image, technology and location variables have significant influence , and positively related. And simultaneously service, products, , technology and location variables have influence on customer satisfaction of Bank BRI in Semarang.

Keyword : Services, Products, Image, Technology, Location, Customer Satisfaction